

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3504>

Inteligencia artificial en los sistemas de administración pública: propuesta para el gobierno local

Artificial intelligence in public administration systems: proposal for local government

Karina Bricio Samaniego

karina.bricios@ug.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1622-8101>
Universidad de Guayaquil
Ecuador

Julio Guime Calero

julio.guimeca@ug.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9820-9125>
Universidad de Guayaquil
Ecuador

Noemi Fajardo Bravo

noemi.fajardob@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-3463-1332>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador

César Roldán Campi

cesar.roldanc@ug.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-4741-976X>
Universidad de Guayaquil
Ecuador

Marcos Parra Rambay

Marcos.parra@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-2118-2515>
Universidad de Guayaquil
Ecuador

Artículo recibido: 10 de febrero de 2025. Aceptado para publicación: 24 de febrero de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El presente proyecto tiene como objetivo analizar la Inteligencia Artificial en los Sistemas de Administración Pública: Propuesta para el Gobierno Local, como un eje estratégico para fortalecer la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana, así como también en el contexto global donde la transformación digital es imprescindible, los gobiernos locales enfrentan el reto de adaptarse para ofrecer servicios de calidad, reducir la burocracia, responder a las demandas sociales de manera ágil y eficiente, sin embargo, la brecha digital, la seguridad de los datos y la resistencia al cambio son problemáticas que deben ser abordadas de manera integral para lograr maximizar los beneficios de la tecnología; además se deben desarrollar sistemas de registro y seguimiento de transacciones que garanticen la integridad y veracidad de la información, esto facilita la detección y prevención de la corrupción. La metodología que se utilizó tiene un enfoque cuantitativo se encuestó a 40 colaboradores de diferentes áreas de la Alcaldía de Guayaquil, se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Entre los resultados se evidenció que la innovación tecnológica ha permitido la automatización de procesos administrativos, reduciendo la burocracia y mejorando la eficiencia en la


gestión de trámites y servicios públicos, con lo cual ha mejorado la transparencia y calidad de los servicios gubernamentales, esto incluye el uso de sistemas de gestión electrónica de documentos, sistemas de información integrados y plataformas de servicios en línea, que facilitan el acceso y la entrega de información a los ciudadanos.

Palabras clave: innovación tecnológica, servicios públicos, sistemas administrativos, procesos administrativos

Abstract

The objective of this project is to analyze Artificial Intelligence in Public Administration Systems: Proposal for Local Government, as a strategic axis to strengthen efficiency, transparency and citizen participation, as well as in the global context where digital transformation It is essential, local governments face the challenge of adapting to offer quality services, reduce bureaucracy, respond to social demands in an agile and efficient manner, however, the digital divide, data security and resistance to change are problems that must be addressed comprehensively to maximize the benefits of technology; In relation to artificial intelligence, they have developed transaction registration and monitoring systems that guarantee the integrity and veracity of the information, this facilitates the detection and prevention of corruption. The methodology has a quantitative approach, 40 collaborators from different areas of the Mayor's Office of Guayaquil were surveyed, non-probabilistic sampling for convenience was applied. Among the results, it was evident that technological innovation has allowed the automation of administrative processes, reduced bureaucracy and improving efficiency in the management of procedures and public services, which has improved the transparency and quality of government services, this includes the use of electronic document management systems, integrated information systems and online service platforms, which facilitate access and delivery of information to citizens.

Keywords: technological innovation, public services, administrative systems, administrative processes

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Bricio Samaniego, K., Guime Calero, J., Fajardo Bravo, N., Roldán Campi, C., & Parra Rambay, M. (2025). Inteligencia artificial en los sistemas de administración pública: propuesta para el gobierno local. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (1), 2376 – 2391. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3504>

INTRODUCCIÓN

En la era digital en la que vivimos, la tecnología ha transformado radicalmente la forma en que interactuamos, trabajamos y nos comunicamos, estos avances tecnológicos han dejado una profunda huella en todos los aspectos de nuestra sociedad, incluida la administración pública. Para Cunha (2020), la inteligencia artificial (IA) es un campo de la informática el cual crea sistemas que pueden realizar tareas y actividades que requieren inteligencia humana, el cual se basa en el aprendizaje y el entrenamiento para desarrollar la percepción y el razonamiento.

Sin embargo, hay cierta preocupación de algunos países en regular o no, se tiene reglamentos propuestos de la Comisión Europea, de abril del 2021, cuyo objetivo es establecer un marco normativo y jurídico, común para la inteligencia artificial en diversos sectores. Estados Unidos no tiene una ley específica sobre la IA, pero algunos estados como California, han regulado la Ley de la Privacidad del Consumidor (CCPA). Con esta ley protegen los datos personales y la transparencia en el uso de las IA, Canadá, tiene establecido un marco de gobierno digital, Francia, tiene una Ley de Orientación de inteligencia artificial y la protección de datos, Singapur, tiene la Ley de gobernanza de datos personales y guía de la ética de IA, y finalmente Perú tienen una Ley 31.814, la finalidad es impulsar el uso de la inteligencia artificial, en beneficio del desarrollo social y económico del país. Ecuador aún no tiene una Ley sobre la IA.

La administración pública es responsable de proporcionar servicios esenciales a los ciudadanos, como educación, salud, seguridad y justicia, entre otros. Sin embargo, los sistemas administrativos son conjuntos de principios, procesos y procedimientos organizados que se utilizan para gestionar y dirigir una organización, estos sistemas proporcionan una estructura y un marco de trabajo para lograr los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva.

Los sistemas administrativos son fundamentales en todas las organizaciones, ya sean empresas, instituciones gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro o cualquier otro tipo de entidad, estos servicios se han basado en procesos manuales y burocráticos que pueden resultar lentos, costosos y propensos a errores, con la llegada de la innovación tecnológica, se ha abierto un abanico de posibilidades para transformar radicalmente la forma en que se gestionan y ofrecen estos servicios.

Los portales web y las aplicaciones móviles han permitido a los ciudadanos realizar trámites y gestiones desde la comodidad de sus hogares, evitando largas filas y trámites engorrosos. Asimismo, la atención al cliente se ha visto beneficiada por la implementación de chatbots y asistentes virtuales, que pueden brindar respuestas rápidas y precisas a las consultas de los ciudadanos. Sin embargo, la inteligencia artificial en la administración pública también plantea desafíos y dilemas éticos. Según Jiménez (2019) la protección de la privacidad y la seguridad de los datos personales se ha convertido en una preocupación primordial, especialmente en un contexto en el que los ciberataques son cada vez más frecuentes y sofisticados. Además, existe la necesidad de garantizar que el acceso a los servicios digitales sea inclusivo y equitativo, evitando la brecha digital y asegurando que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de las nuevas tecnologías.

El objetivo de la presente investigación es de analizar las herramientas de la inteligencia artificial en los sistemas de administración pública: propuesta para el gobierno local, en la ciudad de Guayaquil año 2025, además se plantean los siguientes objetivos específicos: diagnosticar las deficiencias de los sistemas de administración pública en la alcaldía de Guayaquil, por otro lado, identificar el grado de implementación de herramientas IA, y medir su efectividad y eficiencia.

Como hipótesis planteamos lo siguiente: Ho: La implementación de herramientas IA, ayudará a mejorar los sistemas de administración pública en la alcaldía de Guayaquil y H1: La implementación de

herramientas IA, no ayudará a mejorar los sistemas de administración pública en la alcaldía de Guayaquil

Variables de Investigación

Variable Independiente

La inteligencia artificial (IA) están cambiando radicalmente a nivel global, los niños ya interactúan con las tecnologías de muchas formas distintas; como se hayan integradas en juguetes, asistentes virtuales y videojuegos, y se utilizan asimismo para gestionar chatbots y programas informáticos de aprendizaje adaptativo (UNICEF, 2019).

Variable Dependiente

Los sistemas administrativos, son procesos o pasos establecidos para llevar a cabo diferentes tareas y funciones dentro del gobierno, buscando una gestión eficiente de recursos y servicios. (Barragán, 2022).

METODOLOGÍA

Según (Malhotra, 2014), el diseño es denominado no experimental, el cual permitió al investigador mirar los fenómenos tal como ocurre, no se interviene en su desarrollo, y en modificar las variables.

Población

La población para el trabajo de investigación fueron colaboradores de las áreas de tecnología, servicio al cliente, área financiera, área de proyectos, de la alcaldía de la ciudad de Guayaquil. Se trabajó con una población de 40 trabajadores, y jefes de las diferentes áreas ya mencionadas. La muestra para el presente proyecto fue un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual es una técnica no probabilística y no aleatoria.

Instrumentos

Se elaboró un cuestionario con 18 preguntas, se analizó la variable de la inteligencia artificial, con escala de Likert, con 9 ítems en base a las siguientes categorías: 5 Siempre, 4 frecuentemente, 3 algunas veces, 2 rara vez, 1 nunca, las dimensiones son: tecnológica, ética y social, aplicativa y funcional e igual manera la variable dependiente sistemas administrativos públicos, con 9 ítems, y sus dimensiones: organizacional y operativa, legal y narrativa, tecnológica e innovación.

Procesamiento de los datos.

Para el procesamiento de datos, se revisó el cuestionario, se trasladó los datos a una hoja de Excel, y se trabajó con el software IBM SPSS Statistics v27, el cual es una herramienta que nos permitió realizar el análisis de las variables de estudios.

Confiabilidad según (López, 2022) manifiesta que es un proceso estadístico que analiza y evalúa la consistencia del instrumento, para garantizar que pueda producir resultados coherentes. Esto mide qué tan fiable es un instrumento para obtener datos válidos y precisos.

Se trabajó el Alfa de Cronbach, el cual es una medida, para evaluar la confiabilidad de un conjunto de preguntas. Para el presente proyecto se utilizó el Alfa de Cronbach el cual varía entre 0 y 1, por lo tanto, un valor superior a 0.7 se considera generalmente aceptable, se realizó una prueba piloto, quedando un alfa de 0.896, indicando que los instrumentos son altamente confiables. Según Lee Cronbach (1951).

Adicionalmente se realizó una prueba de normalidad permitiendo verificar el cumplimiento de supuestos estadísticos y la elección de métodos adecuados. Con la aplicación de la prueba se determinó si los datos siguen o no la distribución normal.

Como la población es < 50 , se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

Tabla 1

Prueba de normalidad

Variables	Estadístico	gl	Sig
Inteligencia Artificial	,926	40	0,21
Sistemas de administración P.	,964	40	,215

Fuente: elaboración propia.

Ho: Los datos proviene de una distribución normal

Ha: Los datos no provienen de una distribución normal

Si $\alpha > 0,05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha.

Se concluye: que ambas variables siguen una distribución normal.

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Variables	No. Ítems	Alfa Cronbach
Inteligencia artificial Sistemas administrativos públicos.	40	,868

Fuente: elaboración propia.

DESARROLLO

Inteligencia artificial

En el campo de la informática lo que busca es desarrollar sistemas capaces de realizar tareas que requieren inteligencia humana, como el razonamiento, aprendizaje, reconocimiento de patrones, resolución de problemas y toma de decisiones, a través de algoritmos avanzados, la IA permite a las máquinas analizar datos, adaptarse a situaciones y mejorar su rendimiento con el tiempo. Corvalán (2020).

La IA tiene aplicaciones en múltiples sectores, como en el campo de la educación, salud, y hasta la industria y comercio, transformando la manera de resolver problemas complejos y adaptarse a la realidad, además se detallan a continuación algunas herramientas utilizadas según Corvalán.

Aprendizaje automático (Machine Learning): Se enfoca en el desarrollo de algoritmos y modelos que permiten a las máquinas aprender y mejorar automáticamente a partir de los datos y la información que se le programe, se utiliza en diversas aplicaciones, como reconocimiento de voz, detección de fraudes y recomendaciones personalizadas, lo cual se puede aplicar en la gestión de procesos en las diferentes áreas de la alcaldía de Guayaquil.

Internet de las cosas (IoT): Se le llama interconexión de dispositivos físicos, como electrodomésticos, vehículos, sensores, máquinas inteligentes etc, a través de internet, el cual permite la recopilación y el intercambio de datos entre estos dispositivos, lo que da lugar a nuevas aplicaciones y servicios inteligentes, como hogares inteligentes, ciudades inteligentes y sistemas de monitorización remota que se tiene ahora en la actualidad.

Blockchain: Permite la creación de registros inmutables y transparentes de transacciones, se asocia comúnmente con las criptomonedas, como Bitcoin, y otras que funcionan en el mundo virtual, pero también se utiliza en otros campos, como la gestión de la cadena de suministro, la protección de la propiedad intelectual y la autenticación de identidad.

Realidad virtual y realidad aumentada: Es en una experiencia completamente digital, mientras que la realidad aumenta superpone elementos digitales en el mundo real, ambas tecnologías están siendo utilizadas en sectores como el entretenimiento, la educación, para mejorar las experiencias de usuario y proporcionar nuevas formas de interactuar con el entorno.

Computación en la nube: Es una herramienta que permite el acceso a recursos informáticos totalmente compartidos, como almacenamiento en la nube, servidores y software a través de internet, esto proporciona flexibilidad, y reducción de costos para las organizaciones, ya que no necesitan invertir en infraestructura física y pueden utilizar servicios en la nube según sus necesidades.

Robótica y automatización: Estos avances cada día transforman diversos sectores, como la manufactura, la logística, y la agricultura, los robots y los sistemas automatizados realizan tareas repetitivas, peligrosas o de alta precisión de manera más eficiente y precisa, lo que aumenta la productividad y reduce los errores humanos.

El "big data": Son conjuntos de datos extremadamente grandes y complejos que no pueden ser procesados utilizando herramientas tradicionales de manejo de datos. Estos conjuntos de datos se caracterizan por volumen, velocidad y variedad.

Volumen: El big data, tiene grandes cantidades de datos y provienen de diversas fuentes, como redes sociales, dispositivos móviles, sensores, transacciones en línea, registros médicos, entre otros. El volumen de datos generados es tan masivo que requiere enfoques y tecnologías especiales para su almacenamiento.

Velocidad: El big data, se actualiza a una velocidad cada vez mayor, y en tiempo real o casi en tiempo real, lo que requiere que los sistemas sean capaces de procesar y analizar estos datos de forma rápida y eficiente.

Variedad: El big data, puede estar en diferentes formatos y estructuras, como texto, imágenes, videos, audios, datos estructurados y no estructurados. La variedad de datos plantea desafíos adicionales en términos de cómo almacenar, organizar y analizar eficazmente estos datos heterogéneos.

ChatGPT: Es un prototipo de chatbot, de inteligencia artificial, es capaz de mantener una conversación por chat con una humano, responder cualquier pregunta, y generar textos de varios temas, básicamente es especializada en el diálogo y te proporciona información de manera inmediata.

Procesamiento de Lenguaje Natural: Las máquinas pueden comprender, interpretar y generar lenguaje humano, como por ejemplo Chatbots, asistentes virtuales como Alexa y Google Assistant, análisis de sentimientos.

Redes Neuronales Artificiales: Simulan el funcionamiento del cerebro humano para identificar patrones complejos en datos, utilizan el reconocimiento de imágenes, voz y sistemas predictivos, cada día son más utilizados.

Machine Learning: Sistemas que aprenden y mejoran a partir de datos sin ser explícitamente programados, son herramientas populares como: TensorFlow, PyTorch, Scikit-learn.

Robótica: Es una integración de IA para dotar a los robots de capacidades como movimiento autónomo y toma de decisiones, como, por ejemplo; Robots industriales, drones inteligentes.

Sistemas de administración pública.

Los sistemas de administración pública se refieren a los procesos y herramientas utilizadas para gestionar y gobernar eficientemente las actividades y servicios en el ámbito público, estos sistemas están diseñados para ayudar a los gobiernos a tomar decisiones informadas, implementar políticas públicas, proporcionar servicios a los ciudadanos y garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Según Barragán (2022).

Sin embargo, Barragán menciona que también pueden incluir diferentes componentes y enfoques, dependiendo de las necesidades y características de cada país o jurisdicción. Algunos de los elementos comunes en estos sistemas son:

Planificación y formulación de políticas: Involucran el desarrollo de planes y estrategias a largo, mediano y corto plazo, así como la elaboración de políticas públicas para abordar los desafíos y necesidades de la sociedad. Esto implica la identificación de objetivos, la evaluación de opciones y el establecimiento de programas y proyectos para su implementación y respectiva evaluación

Organización y gestión: Dentro de los sistemas de administración pública abarcan la estructura y organización de las entidades gubernamentales, así como la gestión eficiente de los recursos humanos, financieros y tecnológicos. Esto implica la asignación de responsabilidades, la supervisión de las operaciones, la coordinación entre diferentes organismos y la implementación de sistemas de gestión de calidad, para mejorar los procesos por áreas.

Procesos de toma de decisiones: Los sistemas de administración pública implican los procesos claros y transparentes para la toma de decisiones. Esto incluye la recopilación de datos y evidencias, el análisis de información, la consulta y participación ciudadana, y la evaluación de impacto de las decisiones tomadas, en beneficio de la comunidad.

Prestación de servicios públicos: Los sistemas de administración pública se centran en proveer servicios esenciales a los ciudadanos, como educación, salud, transporte, seguridad, justicia, entre otros. Esto implica la planificación, implementación y evaluación de proyectos para garantizar la calidad y la eficiencia en la entrega de servicios.

Transparencia y rendición de cuentas: Buscan promover la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno. Esto implica la divulgación de información, la participación ciudadana, la auditoría y el control de los recursos públicos, así como la adopción de medidas para prevenir y combatir la corrupción.

Finalmente, los sistemas de administración pública son marcos de trabajo que permiten una gestión eficiente y eficaz de los procesos públicos, lo cual abarca diversos aspectos de la gobernanza y están diseñados para promover el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo sostenible de las comunidades a largo plazo.

RESULTADOS

Resultados de las encuestas

Tabla 3

Dimensión Tecnológica

Descripción	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre
¿La implementación de la inteligencia artificial mejoraría significativamente la eficiencia de los procesos administrativos en el gobierno local?	0,2%	0,6%	0,5%	0,3%	98,4%
¿El uso de tecnologías de inteligencia artificial incrementa la transparencia en la gestión de los recursos públicos del gobierno local?	6%	2,7%	3,7%	5,2%	82,4%
¿Se debe capacitar a los funcionarios públicos en el uso de tecnologías de inteligencia artificial para garantizar su correcta implementación en la administración local?	2%	2,7%	2,0%	2,7%	90,6%

Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla 3 el 98,4% manifestaron que la implementación de la inteligencia artificial mejoraría significativamente la eficiencia de los procesos administrativos en el gobierno local, seguido tenemos el 82,4% indicaron que el uso de tecnologías de inteligencia artificial incrementa la transparencia en la gestión de los recursos públicos del gobierno local y el 90,6% se debe capacitar a los funcionarios en el uso de las tecnologías de la IA, para garantizar su correcta implementación. En consecuencia, la IA puede agilizar tareas repetitivas como la gestión de documentos, los permisos y la atención al ciudadano mediante chatbots, reduciendo la carga de trabajo manual y permitiendo que los funcionarios se enfoquen en tareas específicas y estratégicas.

Tabla 4

Dimensión Ética y Social

Descripción	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre
¿El uso de inteligencia artificial en los sistemas de administración pública debe priorizar el respeto a la privacidad de los datos personales de los ciudadanos?	0,8%	0,9%	1,4%	1,2%	95,7%
¿La inteligencia artificial en los sistemas administrativos públicos podría afectar negativamente la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales si no se regula adecuadamente?	5%	1,7%	2,7%	4,2%	86,4%

¿Es fundamental garantizar la transparencia en los algoritmos utilizados en los sistemas de inteligencia artificial en la administración pública?	0,1%	0,2%	0,5%	0,7%	98,5%
---	------	------	------	------	-------

Fuente: elaboración propia.

El 95,7%, de las personas encuestadas manifestaron que el uso de inteligencia artificial en los sistemas de administración pública debe priorizar el respeto a la privacidad de los datos personales de los ciudadanos, seguido tenemos el 86,4% que indicaron que la inteligencia artificial en los sistemas administrativos públicos podría afectar negativamente la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales si no se regula adecuadamente, y finalmente el 98,5% mencionaron que es fundamental garantizar la transparencia en los algoritmos utilizados en los sistemas de inteligencia artificial en la administración pública. Por lo tanto, los algoritmos detectan patrones sospechosos en contratos, de compras públicas y otros procesos de gestión administrativa, además facilita auditorías automáticas y mejora la rendición de cuentas en todas las dependencias del sector público y privado.

Tabla 5

Dimensión Aplicativa y Funcional

Descripción	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre
¿La inteligencia artificial facilitará la automatización de procesos administrativos en el gobierno local, reduciendo los tiempos de respuesta en los servicios públicos?	0,0%	0,0%	,00%	0,0%	100%
¿La inteligencia artificial es una herramienta viable para mejorar la atención ciudadana a través de sistemas automatizados como chatbots y asistentes virtuales?	0,0%	0,6%	0,7%	0,2%	98,5%
¿La implementación de inteligencia artificial en los sistemas administrativos públicos generará soluciones innovadoras para problemas locales específicos?	0,0%	0,0%	0,9%	1,2%	97,9%

Fuente: elaboración propia.

El 100% de las personas encuestadas manifestaron que la inteligencia artificial facilitará la automatización de procesos administrativos en el gobierno local, reduciendo los tiempos de respuesta en los servicios públicos, seguido tenemos el 98,5% el cual indicaron que la inteligencia artificial es una herramienta viable para mejorar la atención ciudadana a través de sistemas automatizados como chatbots y asistentes virtuales y el 97,9% señalaron que la implementación de inteligencia artificial en los sistemas administrativos públicos generará soluciones innovadoras para problemas locales específicos. Es importante señalar que la IA, reduce significativamente los tiempos de respuesta en los servicios públicos, mediante el uso de algoritmos avanzados y sistemas de aprendizaje automático, se podrán procesar grandes volúmenes de información de manera eficaz, minimizando la intervención humana en tareas repetitivas y burocráticas, el cual hacen lentos los procesos.

Tabla 6

Dimensión Aplicativa y Funcional

Descripción	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre
¿La implementación de inteligencia artificial requiere una reestructuración organizacional para adaptarse a los nuevos procesos operativos en el gobierno local?	0,2%	0,1%	0,4%	0,7%	98,6%
¿La inteligencia artificial puede optimizar la comunicación interna entre las diferentes áreas operativas del gobierno local?	0,1%	0,3%	0,4%	0,8%	98,4%
¿El uso de inteligencia artificial en los sistemas administrativos públicos reducirá la carga operativa de los funcionarios, permitiéndoles enfocarse en tareas estratégicas?	0,4%	0,2%	0,1%	0,2%	99,1%

Fuente: elaboración propia.

El 98,6% de las personas encuestadas señalaron que la implementación de inteligencia artificial requiere una reestructuración organizacional para adaptarse a los nuevos procesos operativos en el gobierno local, seguido tenemos el 98,4% indicaron que la inteligencia artificial puede optimizar la comunicación interna entre las diferentes áreas operativas del gobierno local y finalmente el 99,1% manifestó que el uso de inteligencia artificial en los sistemas administrativos públicos reducirá la carga operativa de los funcionarios, permitiéndoles enfocarse en tareas estratégicas. Es decir que optimiza el tiempo de respuesta en los trámites, y además que disminuye la carga de trabajo manual de los empleados públicos, reduciendo la burocracia operativa que en muchos de los casos es lento; y los funcionarios pueden dedicar más tiempo a la planificación, la formulación de políticas, ejecución de proyectos y la toma de decisiones estratégicas que impacten positivamente en la gestión gubernamental del gobierno local.

Tabla 7

Dimensión Legal y Narrativa

Descripción	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre
¿Es necesario establecer un marco legal claro y actualizado para regular el uso de la inteligencia artificial en el gobierno local?	0,7%	2,1%	2,4%	3,7%	91,1%
¿La implementación de inteligencia artificial en el gobierno local debe cumplir estrictamente con las normativas de protección de datos personales?	0,1%	0,1%	0,2%	0,4%	99,2%
¿El gobierno local debe garantizar mecanismos de supervisión y control para prevenir el mal uso de la inteligencia artificial en los procesos administrativos?	0,2%	0,1%	0,2%	0,4%	99,1%

Fuente: elaboración propia.

El 91,1% manifestó que es necesario establecer un marco legal claro y actualizado para regular el uso de la inteligencia artificial en el gobierno local, seguido tenemos el 99,2% que señalaron que la implementación de inteligencia artificial en el gobierno local debe cumplir estrictamente con las normativas de protección de datos personales y finalmente el 99,1% indicaron que el gobierno local debe garantizar mecanismos de supervisión y control para prevenir el mal uso de la inteligencia artificial en los procesos administrativos. Por lo tanto, se debe implementar mecanismos de supervisión y control que aseguren la transparencia, la equidad y la protección de los derechos ciudadanos, como establecer normativas claras sobre el uso de la IA en la administración pública, así como también definir criterios de ética, privacidad y seguridad en el manejo de datos, de igual manera crear comités de control que revisen periódicamente los sistemas de IA.

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación nos permitieron aseverar que el uso de las IA en el gobierno local tiene un impacto significativo y positivo, logrando optimizar tiempos de respuestas en los procesos administrativos y logrando establecer un marco legal para regular el uso de la inteligencia artificial. Esto se alinea con el estudio realizado por Salvador (2020) quien menciona que el uso de las tecnologías digitales ha logrado profundos cambios en la mayoría de instituciones públicas donde han apostado por adquirir herramientas para mejorar sus procesos y brindar un buen servicio a la ciudadanía.

Desde esta perspectiva Barrios (2019), considera que la implementación de herramientas digitales, ha logrado la integración de la sociedad a la interconexión de máquinas, y millones de personas, y la transformación digital, se ha visto compuestas y orientadas a mejorar y modernizar los procesos administrativos, que tiene una influencia directa entre los procedimientos y políticas de reestructuración y reingeniería, e información de cada usuario.

En la misma línea Pérez (2020) enfatiza que se debe fomentar una cultura de responsabilidad en el uso de estas tecnologías, donde se establezcan canales para que los ciudadanos puedan reportar abusos o errores en el uso de la IA, además se debe incluir a la sociedad civil en la evaluación de las políticas de IA, con estas acciones, el gobierno local podrá aprovechar los beneficios de la IA sin comprometer la confianza pública ni generar riesgos éticos o legales, donde prevalezca la confianza y la seguridad de los datos ciudadanos.

CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, finalmente se puede concluir; que la implementación de la inteligencia artificial IA, en los sistemas de administración pública en el gobierno local, representa oportunidades significativas para modernizar y optimizar los procesos administrativos, permitiendo reducir los tiempos de respuestas en la prestación de servicios públicos, donde se mejorará la eficiencia y eficacia operativa y se puede reducir el uso de recursos.

Sin embargo, se debe garantizar el uso adecuado y ético de la IA, donde se establezca mecanismos de supervisión, controles diarios y efectivos, con un marco regulatorio, auditorías, medidas de transparencia y protección de datos, esto contribuirá a fortalecer la confianza en su implementación.

REFERENCIAS

Arthur, W. B. (2009). *The nature of technology: What it is and how it evolves*. Simon and Schuster.: https://www.researchgate.net/publication/256712862_The_Nature_of_Technology_What_It_Is_and_How_It_Evolves_WB_Arthur_Free_Press_New_York_2009_246_pp

Abernathy, W. J., & Clark, K. B. (1985). Innovation: Mapping the winds of creative destruction. *Research Policy*, 14(1), 3-22.: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0048733385900216>

Adner, R., & Kapoor, R. (2010). Value creation in innovation ecosystems: How the structure of technological interdependence affects firm performance in new technology generations. *Strategic management journal*, 31(3), 306-333. : <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/smj.821>

Agarwal, R., & Selen, W. (2009). Dynamic capability building in service value networks for achieving service innovation. *Decision Sciences*, 40(3), 431-475. : https://www.researchgate.net/publication/229588631_Dynamic_Capability_Building_in_Service_Value_Networks_for_Achieving_Service_Innovation

Blanco Jiménez. (2018). Innovación tecnológica y administración pública: Análisis de las barreras y oportunidades en la implantación de las administración electrónica en España. *Revista de Derecho Local*, (238), 2-28.

Balcells. (2016). Innovación tecnológica en la administración pública local en España. . *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, (371), 267-305.

Barragán (2022) *Gobernanza y Administración pública inteligente*

Bravo, A. (2018). *Blockchain: La revolución tecnológica que está transformando el mundo*. Barcelona, España: Editorial Innovación Digital.: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191128031455/Tecnologias-digitales.pdf>

Barrios, S. (2019). Big Data y su influencia en la innovación tecnológica. Valencia, España: Ediciones Tecnológicas Vanguardia.: <https://www.iic.uam.es/innovacion/big-data-caracteristicas-mas-importantes-7-v/>

Benítez, P. (2021). *Biomimética: La naturaleza como fuente de innovación tecnológica*. Sevilla, España: Editorial Tecnología Creativa.: <https://www.redalyc.org/pdf/674/67424409007.pdf>

Beltrán, R. (2017). *Business Innovation: El rol de la tecnología en la transformación de los*

Bravo, D. A. (2019). Innovación tecnológica y administración pública: El caso de las TIC en España. *Revista de estudios de la administración local y autonómica*. (310), 139-170.

Corvalán Juan Gustavo: *Libro: Perfiles Digitales Humanos (2020)*

Cunha. (2020). Innovación Tecnológica y gobierno electrónico: La experiencia brasileña. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(66), 368-381.

Crotty, M. (1998). *The Foundations of Social Research: Meaning and Perspective in the Research Process*. SAGE Publications.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education.

Fernández, P. (2018). *Gestión Administrativa y Procesos*. España: Alianza.: https://uisrael.edu.ec/wp-content/uploads/2021/07/01_Libro1-Gestion-administrativa-de-las-organizaciones-actualidad-y-perspectivas-3.pdf

Jiménez, B. (2019). *Principios Administrativos*. España: Akal.: <https://roderic.uv.es/handle/10550/72851>

López Pedro Antonio (2022) *La calidad de los datos en investigación: Aspectos teóricos y prácticos*. Ciudad de México. Editorial Norma.

Malhotra Naresh K.(2014) *Libro de Investigación de mercado*

Martínez. (2019). *Innovación tecnológica en la administración pública local: El caso de los ayuntamientos españoles*. *Revista internacional de administración y políticas públicas*, (32), 95-113.

Morales. (2018). *Innovación tecnológica y rendimiento en la administración pública local: una aproximación empírica*. *Revista internacional de administración y políticas públicas*, (23), 95-118.

Pardo, O. S. (2016). *Gestión pública por resultados*. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

Peters, B. G. (2008). *La política de la burocracia*. Fondo de Cultura Económica.

Peters, B. G. (2018). *The politics of bureaucracy: An introduction to comparative public administration*. Routledge. : <https://www.routledge.com/The-Politics-of-Bureaucracy-An-Introduction-to-Comparative-Public-Administration/Peters/p/book/9780415743402>

Peréz, Tania (2020). *Ciencia, Tecnología y Sociedad en América latina la mirada de las nuevas generaciones*, España: Ediciones Tecnológicas Avanzadas.: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20190905052402/Ciencia_tecnologia_sociedad.pdf

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2009). *La gestión pública y la cultura administrativa*. Fondo de Cultura Económica.

Ponce, A. R., & Gavidia, J. V. (2014). *Modernización y gestión pública: una mirada desde la realidad iberoamericana*. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

Pumares Fernández, P., & Sánchez González, M. (2011). *Introducción a la administración pública*. Editorial Universitaria Ramón Areces.

Pilar, M. (2019). *Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas*. México: Amate. :

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>


Rainey, H. G. (2014). *Understanding and Managing Public Organizations* (5th ed.). Jossey-Bass.

Roberts, N. C. (2017). *Public Administration: The Interdisciplinary Study of Government*. Oxford University Press.

Rabin, J., Hildreth, W. B., & Miller, G. J. (Eds.). (2016). *Handbook of Public Administration* (3rd ed.). CRC Press.

Rockefeller, L. S., & Gordon, R. (2018). *Megaprojects: The Changing Politics of Urban Public Investment*. Brookings Institution Press.

Salvador (2020) Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales.
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118008/html/>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .

ANEXOS

Figura 1

Alfa de Cronbach

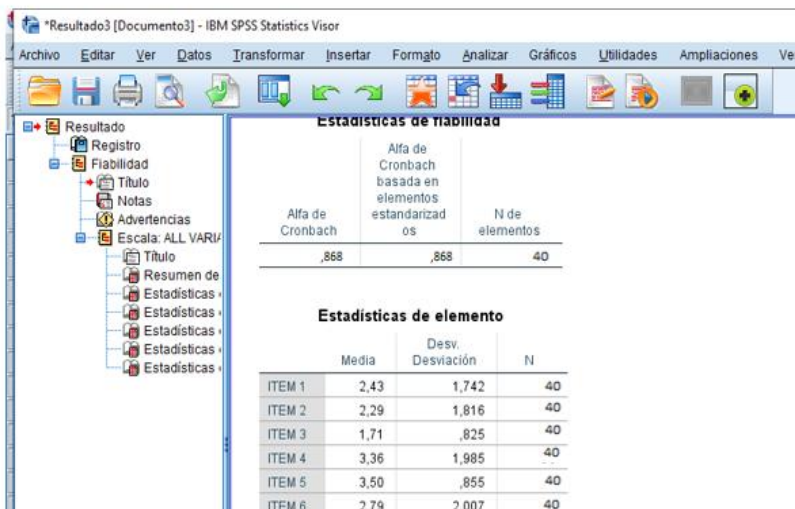


Gráfico 2

Base de datos

N.º O.	¿La implementación de la inteligencia artificial mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?	¿El uso de la tecnología mejorará el desempeño de la organización?
1	1	1	1	2	1	4	1	1	5	1	1	1	1	5	1	
2	2	1	1	2	1	4	1	1	5	1	5	5	5	5	1	
3	3	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
6	6	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
7	7	2	1	3	1	4	1	1	5	1	5	1	4	5	4	
8	8	2	1	1	5	4	1	5	5	1	5	5	4	5	4	
9	9	2	1	1	5	3	5	5	5	5	1	5	4	5	4	
10	10	1	1	1	5	3	5	5	5	5	1	1	4	5	4	
11	11	1	1	1	5	3	5	1	3	5	1	4	4	5	4	
12	12	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	4	1	5	4	
13	13	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	4	1	5	1	
14	14	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	1	
15	15	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
16	16	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
17	17	2	1	3	1	4	1	1	5	1	5	1	4	5	4	
18	18	2	1	1	5	4	1	5	5	1	5	5	4	5	4	
19	19	2	1	1	5	3	5	5	5	5	1	5	4	5	4	
20	20	1	1	1	5	3	5	5	5	5	1	1	4	5	4	

